

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi bisnis menjadi sangat kompetitif sekarang ini, dimana tingkat persaingan yang tinggi dengan differensiasi produk dan jasa yang begitu beragam, maka kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi suatu hal yang sangat penting. Pada perusahaan kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi sangat penting untuk meningkatkan keuntungan sehingga perusahaan dapat selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Pengukuran kepuasan konsumen ini juga merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif (Iko Pangesti: 2013).

Perusahaan yang mampu menjaga hubungan dengan pelanggan, dalam jangka panjang akan lebih menguntungkan. Mempertahankan pelanggan yang loyal lebih baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan bagi suatu perusahaan, yang tentunya akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru (Liza: 2016).

Perkembangan zaman telah membawa manusia ke dalam kebutuhan-kebutuhan baru yang harus dipenuhi. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan manusia tersebut, badan usaha juga mengalami perkembangan yang pesat. Di kota-kota besar, bertambahnya kebutuhan manusia dimanfaatkan sebagai peluang bisnis yang cukup potensial. Mengingat peluang bisnisnya yang bagus, pelaku dunia

usaha berusaha untuk mengemas usahanya baik produk maupun jasa yang ditawarkan secara menarik untuk mendapatkan simpati dari konsumen.

Bauran pemasaran *marketing mix* adalah salah satu bentuk strategi pemasaran yang mampu mendukung dalam memasarkan produk untuk menciptakan kepuasan konsumen. Dengan demikian, faktor yang ada dalam bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan variabel-variabel yang diharapkan mampu menciptakan kepuasan konsumen, atau dengan kata lain variabel-variabel tersebut akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli suatu produk. Kepuasan pelanggan akan berimbas kepada loyalitas pelanggan, sehingga usaha yang dibangun akan terus bertahan dan berkembang.

Sebuah usaha dikatakan berkembang dan mampu bertahan jika mempunyai indikator awal yaitu penjualan yang bagus, atau dengan kata lain penjualan yang meningkat dari waktu ke waktu. Penjualan merupakan sumber hidup suatu perusahaan, karena dari penjualanlah maka diperoleh laba. Laba digunakan untuk mengembangkan usaha dan mempertahankan usaha.

Bisnis makanan dan minuman dari waktu ke waktu mempunyai kecenderungan terus meningkat, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Faktanya didasarkan pada kenyataan bahwa makanan merupakan kebutuhan pokok manusia. Permintaan pangan yang terus meningkat karena merupakan kebutuhan dasar manusia berimbas terhadap peningkatan penawaran makanan. Hal ini sesuai dengan hukum permintaan dan penawaran (*supply and demand law*). Oleh karena itu, bisnis makanan juga selalu meningkat dan berkembang dari waktu ke waktu.

Bisnis makanan dan minuman melingkupi berbagai ragam, sebagai contoh adalah bisnis restoran dan bisnis *popular catering* (*cafe, coffe shop, toko roti/bakery* dan *steak house*). Semakin banyaknya bisnis makanan dan minumannyang berkembang, kususnya bisnis restoran, tidak semuanya mampu bertahan lama, sebagian besar bisnis tersebut jatuh atau bangkrut karena beberapa faktor, antara lain faktor manajemen yang masih sederhana, kekurangan modal usaha dan hilangnya konsumen untuk mencari alternatif produsen lain, dalam bidang pemasaran kondisi paling sulit adalah mempertahankan konsumen untuk selalu menggunakan produk dari penjual, atau sering disebut dengan loyalitas pelanggan.

Berbagai macam bidang usaha yang saat ini sedang mengalami perkembangan, café merupakan salah satunya, hal ini terlihat dari banyak café di berbagai kota, kota Malang adalah salah satunya. Café merupakan salah satu tempat yang digemari oleh banyak orang, mulai dari kalangan Dewasa, Remaja, Pria maupun Wanita. Sebagian besar yang berkunjung ke café merupakan remaja mudamudi yang ingin menikmati suasana berkumpul bareng teman sambil menikmati minuman dan makanan khas yang disediakan, serta menikmati fasilitas café yang diberikan seperti menyediakan *tv cable, live music* dan tak lupa *hotspot* sebagai jaringan internet yang digunakan untuk mengupload foto ataupun video ke media sosial.

Camilo Cafe merupakan salah satu cafe dari sekian banyak cafe yang ada di daerah Malang raya, cafe yang berlokasi di Jalan Joyo agung Merjosari ini bertemakan *colours and garden*. Pasalnya, lokasi cafe berada di dalam sebuah kebun pohon jati yang kemudian disekat dan dikonsep menjadi cafe. Tersedia *spot*

untuk berfoto *selfie*. Dilihat dari luar tempat ini sekilas terlihat biasa-biasa saja, akan tetapi di dalamnya menyimpan banyak rahasia. Pengelola Camilo Cafe rupanya pandai menjual konteks, bukan semata menjual konten.

Konsep café ini agaknya memang menawarkan warna warni yang mungkin sebagai pengganti panorama yang kebetulan tidak dimilikinya sebagaimana café café yang ada disebelnya yang menghadap langsung ke gunung. Dinding dan furniture serta desain interior yang ada didalamnya juga dipenuhi dengan warna yang dapat memanjakan mata para pengunjung yang sedang menikmati makanan dan minuman yang sedang mereka nikmati. Atmosfirnya lumayan nyaman untuk kebersamaan bersama keluarga atau kolega ataupun hanya sekedar dinikmati sendiri.

Menu yang ditawarkan juga cukup beragam mulai dari makanan lokal hingga international misalnya ada sekitar 5 macam nasi goreng, lalu juga ada bermacam pizza, sandwich, noodle, beefsteak, sup, ricebowl dan lain-lain. Menu termahal adalah kungfu chicken plus nasi yaitu ayam utuh yang dimasak secara khas dan bisa dinikmati untuk beberapa orang dengan harga 90.000 rupiah. Adapun menu termurah seharga 15.000 rupiah. Camilo Café juga menyediakan biji kopi dari berbagai provinsi di tanah air, mulai dari kopi tubruk sampai kopi yang disajikan secara modern.

Promosi yang dilakukan oleh Camilo Cafe lebih banyak dilakukan secara online yaitu melalui jejaring sosial media instagram dengan 3.452 followers yang mereka miliki. Dengan jumlah karyawan mencapai 20 orang, pelayanan yang dimiliki Camilo Cafe bisa dikatakan sangat baik karena konsumen yang datang

akan sangat terbantu dan tidak merasa kesulitan ketika mereka akan memesan atau membayar tagihan makanan dan minuman yg sudah dipesan.

Permasalahan yang terjadi pada obyek yang diteliti sesuai dengan hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti kepada responden yang pernah berkunjung ke Camilo Cafe Malang adalah kurangnya kualitas produk yang disajikan sedangkan harga yang ditawarkan terlalu mahal.

Penelitian ini menggunakan metode bauran pemasaran *marketing mix* (*product ,price, place, promotion, people, process, phycical evidence*) karena jika 7 variabel yang ada dapat diaplikasikan secara baik dan benar maka perusahaan dapat mencegah dan memperbaiki strategi pemasaran yang masih dianggap kurang tepat dimata konsumen. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang sudah berkuncung ke Camilo Cafe Malang.

B. Rumusan Penelitian

Rumusan penelitian sesuai dengan apa yang dikemukakan dalam latar belakang penelitian di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Faktor apa yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih Camilo Cafe Malang?
2. Faktor paling dominan yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih Camilo Cafe Malang?

C. Batasan Penelitian

Pembatasan penelitian dilakukan agar permasalahan yang diteliti tidak menyimpang dari yang telah dirumuskan, maka penelitian ini dibatasi pada pengambilan sampel penelitian, sampel dalam penelitian ini difokuskan pada

penduduk atau warga yang berdomisili di kota Malang dan tahu atau pernah melihat produk, harga, lokasi dan promosi dari perusahaan Camilo Cafe Malang.

D. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan perumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor apa saja yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih Camilo Cafe Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor paling dominan yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih Camilo Cafe Malang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan diantaranya:

1. Bagi Camilo Cafe

Sebagai bahan kajian dalam mengambil keputusan untuk mengembangkan pemasaran produk dan mengaplikasikan strategi pemasaran yang sesuai.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi serta acuan oleh peneliti selanjutnya khususnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama.